

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHẠM THỊ PHƯỢNG**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ**  
**NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH**  
**CỦA CÁC KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN**  
**THÀNH PHỐ HẠ LONG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHẠM THỊ PHƯỢNG**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ  
NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH  
CỦA CÁC KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN  
THÀNH PHỐ HẠ LONG**

**Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS NGUYỄN THỊ TÂM**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết luận nghiên cứu trình bày trong Luận văn này là trung thực và chính xác. Những kết quả của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào.

*Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình!*

**Học viên**

**PHẠM THỊ PHƯỢNG**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Hoàn thiện công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh của các khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên nhiệt tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được chân thành bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, Ban chủ nhiệm Khoa Kinh tế của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này, đặc biệt là sự giúp đỡ tận tình của **PGS. TS Nguyễn Thị Tâm** người đã hướng dẫn tôi hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy cô giáo trong trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các đồng nghiệp đã chia sẻ nhiều tư liệu và kinh nghiệm quý báu liên quan đến vấn đề nghiên cứu của Luận văn. Tôi xin cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của lãnh đạo, phòng chuyên môn và đồng nghiệp tại Sở Văn hóa Du lịch Quảng Ninh, Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, Thanh tra Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Cục thuế tỉnh Quảng Ninh đã giúp tôi thực hiện thành công Luận văn.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

**Học viên**

**PHẠM THỊ PHƯƠNG**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học, thực tiễn và những đóng góp mới của luận văn.....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN TRONG NỀN KINH TẾ THỊ TRƯỜNG</b> .....	<b>5</b>
1.1. Khái niệm dịch vụ khách sạn và vai trò hoạt động kinh doanh khách sạn.....	5
1.1.1. Khái niệm khách sạn .....	5
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ khách sạn.....	6
1.1.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn .....	8
1.2. Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn và phân cấp quản lý đối với chính quyền cấp thành phố.....	9
1.2.1. Khái niệm về Quản lý nhà nước .....	9
1.2.2. Đặc điểm của quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn trong nền kinh tế thị trường .....	11
1.2.3. Vai trò quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn trong nền kinh tế thị trường .....	13

1.3. Nội dung quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch (kinh doanh khách sạn) của chính quyền cấp tỉnh. ....	15
1.3.1. Tổ chức hệ thống quản lý nhà nước và phân cấp quản lý về du lịch (kinh doanh khách sạn) .....	15
1.3.2. Tổ chức thực hiện quản lý nhà nước về quy hoạch đối với kinh doanh khách sạn .....	16
1.3.3. Tổ chức quản lý nhà nước về thực hiện chính sách pháp luật đối với kinh doanh khách sạn.....	17
1.3.4. Thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động du lịch và xử lý vi phạm trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh khách sạn .....	20
1.3.5. Thực hiện sắp xếp, cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn do địa phương quản lý .....	20
1.3.6. Tổ chức hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch, kinh doanh khách sạn .....	21
1.3.7. Tạo lập môi trường đầu tư, sự liên kết, hợp tác phát triển liên ngành, liên vùng với các địa phương khác trong nước và nước ngoài .....	21
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn .....	21
1.5. Cơ sở thực tiễn quản lý nhà nước về kinh doanh khách sạn.....	22
1.5.1. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về kinh doanh khách sạn ở thành phố Đà Nẵng .....	22
1.5.2. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về kinh doanh khách sạn ở thành phố biển Nha Trang.....	27
1.5.3. Bài học kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động du lịch, kinh doanh khách sạn cho thành phố Hạ Long - Quảng Ninh.....	29
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	33
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra cần giải quyết .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Khung nghiên cứu quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh khách sạn.....	33
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu.....	35
2.2.4. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35

<b>Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẠ LONG.....</b>	<b>36</b>
3.1. Khái quát về thành phố Hạ Long .....	36
3.1.1. Điều kiện, tiềm năng và thế mạnh của thành phố Hạ Long tác động đến kinh doanh khách sạn trên địa bàn .....	36
3.1.2. Khái quát tình hình khách du lịch tại Hạ Long.....	46
3.1.3. Khái quát tình hình kinh doanh khách sạn tại Hạ Long.....	50
3.2. Thực trạng quản lý nhà nước về kinh doanh khách sạn ở thành phố Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014.....	52
3.2.1. Tổ chức hệ thống quản lý nhà nước và phân cấp quản lý về kinh doanh khách sạn ở thành phố Hạ Long.....	52
3.2.3. Tổ chức quản lý nhà nước về thực hiện pháp luật kinh doanh khách sạn và chính sách ở thành phố Hạ Long .....	59
3.2.4. Tổ chức quản lý nhà nước về giám sát hoạt động kinh doanh khách sạn ở thành phố Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014.....	61
3.2.5. Quản lý thanh kiểm tra hoạt động kinh doanh khách sạn.....	69
3.2.6. Quản lý tổ chức, sắp xếp lại các doanh nghiệp nhà nước địa phương kinh doanh khách sạn.....	77
3.2.7. Quản lý nhà nước về bồi dưỡng đào tạo nhân lực khách sạn ở thành phố Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014 .....	78
3.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về công tác quản lý nhà nước về kinh doanh dịch vụ khách sạn tại Hạ Long .....	80
3.4. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long.....	81
3.4.1. Những nhân tố khách quan .....	81
3.4.2. Những nhân tố chủ quan .....	84
3.5. Những tồn tại và nguyên nhân của hạn chế trong công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn tại Hạ Long .....	86
3.5.1. Những tồn tại .....	86

3.5.2. Nguyên nhân của những hạn chế .....	87
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẠ LONG .....</b>	<b>90</b>
4.1. Dự báo phát triển ngành và quan điểm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long đến năm 2020 .....	90
4.1.1. Dự báo xu hướng phát triển du lịch gắn liền với kinh doanh khách sạn tại Hạ Long trong thời gian tới .....	90
4.1.2. Quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về phát triển du lịch và dịch vụ khách sạn .....	93
4.1.3. Mục tiêu phát triển kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long .....	98
4.2. Các giải pháp cơ bản hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long .....	99
4.2.1. Giải pháp 1: Cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, chính sách về kinh doanh khách sạn .....	99
4.2.2. Giải pháp 2: Hoàn thiện quy hoạch và nâng cao chất lượng xây dựng quy hoạch du lịch để thu hút khách lưu trú lâu hơn .....	102
4.2.3. Giải pháp 3: Tạo ra môi trường đầu tư thuận lợi, ban hành các chính sách trọng điểm phát triển kinh doanh khách sạn trên địa bàn .....	105
4.2.4. Giải pháp 4: Củng cố tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước chuyên nghiệp về khách sạn .....	107
4.2.5. Giải pháp 5: Đẩy mạnh công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động kinh doanh khách sạn ở thành phố Hạ Long .....	108
4.2.6. Giải pháp 6: Tăng cường xúc tiến kinh doanh khách sạn, kêu gọi đầu tư, liên kết hợp tác trong phát triển kinh doanh khách sạn .....	111
4.2.7. Giải pháp 7: Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động kinh doanh khách sạn .....	113
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>115</b>
<i>Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN</i>	
<a href="http://www.lrc-tnu.edu.vn/">http://www.lrc-tnu.edu.vn/</a>	



**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Thuật ngữ viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
CSPL	Chính sách pháp luật
DDI	Đầu tư trong nước
DN	Doanh nghiệp
FDI	Đầu tư trực tiếp nước ngoài
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
HĐQT	Hội đồng quản trị
KH&ĐT	Kế hoạch và đầu tư
NSNN	Ngân sách Nhà nước
QLNN	Quản lý nhà nước
Sở VH-TT-DL	Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TP Hạ Long	Thành phố Hạ Long
TTHT	Tuyên truyền hỗ trợ
UBND	Ủy ban nhân dân
USD	Đô la Mỹ
VH-TT-DL	Văn hóa, Thể thao, Du lịch
VNĐ	Việt Nam đồng

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Danh sách chọn mẫu điều tra .....	34
Bảng 3.1.	Cơ cấu GDP của thành phố Hạ Long 2012-2014.....	45
Bảng 3.2.	Tình hình khách du lịch đến Hạ Long.....	47
Bảng 3.3.	Số lượng khách du lịch nội địa lưu trú tại thành phố Hạ Long.....	48
Bảng 3.4.	Số lượng khách du lịch quốc tế lưu trú tại thành phố Hạ Long .....	50
Bảng 3.5.	Số lượng đơn vị kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long.....	51
Bảng 3.6.	Lượng khách các nước chủ yếu trên thế giới đến Hạ Long .....	51
Bảng 3.7.	Quy hoạch phát triển khách sạn tại thành phố Hạ Long .....	57
Bảng 3.8.	Quản lý đăng kí kinh doanh khách sạn của các đơn vị kinh doanh tại Hạ Long.....	61
Bảng 3.9.	Tình hình thực hiện kế hoạch nộp thuế thu nhập doanh nghiệp của các cơ sở kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long .....	62
Bảng 3.10.	Chất lượng và công suất hoạt động của các cơ sở lưu trú tại thành phố Hạ Long.....	63
Bảng 3.11.	Giá phòng nghỉ khách sạn từ 3-5 sao tại Hạ Long .....	64
Bảng 3.12.	Xây dựng tiêu chí xếp hạng khách sạn.....	66
Bảng 3.13.	Các tiêu chuẩn hiện tại về chất lượng dịch vụ.....	68
Bảng 3.14.	Kết quả kiểm tra nợ đọng thuế của các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long .....	73
Bảng 3.15.	Kết quả thanh tra về môi trường của Sở VH-TT-DL.....	74
Bảng 3.16.	Kết quả thanh kiểm tra toàn diện các cơ sở hoạt động kinh doanh lưu trú tại Hạ Long .....	75
Bảng 3.17.	Trình độ học vấn của nhân viên các khách sạn trên địa bàn thành phố Hạ Long.....	78
Bảng 3.18.	Đánh giá của khách du lịch về quản lý và chất lượng khách sạn tại TP Hạ Long .....	80
Bảng 4.1.	Những tiêu chuẩn khi tuyển dụng lao động Khách sạn.....	110